



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**LA CALIDAD DEL PRODUCTO EDUCATIVO ESCOLAR Y SU
INFLUENCIA EN EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES
DE LA EDITORIAL BRANDON S.A.C., DE PUEBLO LIBRE, LIMA,
AÑO 2016**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

CARBAJAL CHUQUIPIONDO, PAUL STEVEN

ASESOR:

DR. LEON ESPINOZA, LESSNER AUGUSTO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

MARKETING

LIMA – PERÚ

2016

Página del Jurado

Dr. Lessner Augusto León Espinoza
Presidente

Mg. Maribel Rodríguez Rodríguez
Secretario

Dra. Petronila Mariela Mairena Fox
Vocal

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios, quien guía mi camino hacia el bien. A mis Abuelos, Elba, Maximina y Felix por brindarme unos padres geniales, Margarita y Moises, quienes me transmitieron y enseñaron los valores esenciales para ser una persona de bien, y por el gran amor que me otorgaron y el gran apoyo que me brindaron para mi desarrollo personal y profesional. A mi hermana, María por enseñarme la fortaleza y las ganas de salir adelante.

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer en primer lugar a Dios por bendecirme, cuidarme y darme la oportunidad de cumplir muchos de mis objetivos.

A mi familia, ejemplo a seguir, por su apoyo incondicional y sacrificio durante todo este proceso de aprendizaje.

Al profesor Lessner León Espinoza, por su asesoramiento, orientación y guía para poder desarrollar mi tesis.

Y a mis amigos que estuvieron ahí, acompañándome en todo momento y dándome mensajes de aliento.

Declaratoria de autenticidad

Yo Paul Steven Carbajal Chuquipiondo con DNI N° 72235459, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, Diciembre del 2016.

Paul Steven Carbajal Chuquipiondo

Presentación

Señores Miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada "La calidad del producto educativo escolar y su influencia en el nivel de satisfacción de los clientes de la Editorial Brandon S.A.C., de Pueblo Libre, Lima, año 2016", la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Paul Steven Carbajal Chuquipiondo

ÍNDICE

CONTENIDO	PÁGINA
Caratula	
PÁGINAS PRELIMINARES	
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	x
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	11
1.1 Realidad Problemática	11
1.2 Trabajos Previos	12
1.2.1 Antecedentes Nacionales	12
1.2.2 Antecedentes Internacionales	14
1.3 Teorías relacionadas al tema	15
1.3.1 Variable Independiente: Calidad del Producto	15
1.3.1.1 Dimensión 1: Calidad de Diseño	17
1.3.1.1.1 Indicadores	18
1.3.1.2 Dimensión 2: Calidad de Conformidad	19
1.3.1.2.1 Indicadores	19
1.3.1.3 Dimensión 3: Calidad de Entrega	19
1.3.1.3.1 Indicadores	20
1.3.1.4 Dimensión 4: Calidad Percibida	20
1.3.1.4.1 Indicadores	20
1.3.2 Variable Dependiente: Nivel de Satisfacción del Cliente	21
1.3.2.1 Dimensión 1: Rendimiento Percibido	22
1.3.2.1.1 Indicadores	22
1.3.2.2 Dimensión 2: Expectativas	22
1.3.2.2.1 Indicadores	22

1.4	Formulación del Problema	23
1.4.1	Problema General	23
1.4.2	Problemas Específicos	23
1.5	Justificación del Estudio	23
1.6	Hipótesis	24
1.6.1	Hipótesis General	24
1.6.2	Hipótesis Específicas	24
1.7	Objetivos	25
1.7.1	Objetivo General	25
1.7.2	Objetivos Específicos	25
II.	MÉTODO	26
2.1	Método, tipo, nivel y diseño de Investigación	26
2.1.1	Método de Investigación	26
2.1.2	Tipo de Investigación	26
2.1.3	Nivel de Investigación	26
2.1.4	Diseño de Investigación	26
2.2	Operacionalización de las Variables	28
2.3	Población y Muestra	30
2.3.1	Población	30
2.3.2	Muestra	30
2.4	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	31
2.4.1	Técnica de recolección de datos	31
2.4.2	Instrumento de recolección de datos	31
2.4.3	Validación del Instrumento	32
2.4.4	Confiabilidad del Instrumento	32
2.5	Métodos de análisis de datos	33
2.6	Aspectos éticos	33
III.	RESULTADOS	34
3.1	Prueba de Normalidad	34
3.2	Contrastación y Correlación de Hipótesis	34
3.3	Análisis de los resultados	40
IV.	DISCUSIÓN	47

V. CONCLUSIONES	54
VI. RECOMENDACIONES	55
VII. REFERENCIAS	57
ANEXOS	59
Instrumento de Medición	59
Validación de Cuestionario a juicio de expertos	61
Matriz de Consistencia	67

RESUMEN

Se realizó la investigación titulada "La Calidad del producto educativo escolar y su influencia en el nivel de satisfacción de los clientes de la editorial Brandon S.A.C., de Pueblo Libre, Lima, año 2016"; cuyo objeto de estudio fue determinar la influencia de la Calidad del Producto en el nivel de Satisfacción de los Clientes, para ello, se trabajó con una población de 87 clientes-los cuales fueron profesores de los colegios clientes del distrito de Ate- y que mediante formula se obtuvo una muestra de 71 clientes. Los datos se recolectaron mediante la técnica de la encuesta usando como instrumento al cuestionario, conformado por 20 preguntas en la escala de Likert. La validación del instrumento se realizó mediante Juicio de expertos y la Fiabilidad del mismo se calculó a través del coeficiente Alfa de Cronbach. Una vez recolectados los datos estos fueron procesados y analizados en el programa estadístico SPSS. Teniendo como conclusión que la Calidad del Producto educativo escolar tiene una influencia significativa en el nivel de satisfacción de los clientes de la Editorial Brandon S.A.C., de Pueblo Libre, Lima, año 2016.

Palabras claves: calidad, producto, satisfacción, clientes.

ABSTRACT

Research entitled "The Quality School Education Product and its influence on the level of customer satisfaction publisher Brandon SAC, Pueblo Libre, Lima, 2016" was held; Whose object was to determine S. The influence of Product Quality in the level of satisfaction of customers, wave paragraph, I worked with a population of 87 Customer-What Were the teachers colleges: ATE customers district And that by the formula a sample of 71 clients was obtained. Data were collected by the technique of using as a tool Survey Questionnaire, consisting of 20 questions in Likert scale. Instrument Validation was performed by Expert Judgment and Self Reliability was calculated through Cronbach's alpha coefficient. Once you collected the data processed and analyzed these were in the same SPSS statistical program. Taking conclusion that the quality of school education product has a significant influence on the level of customer satisfaction of the Editorial Brandon SAC, Pueblo Libre, Lima, 2016.

Key words: quality, product satisfaction, customers.